

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション皐月

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

	担当者職名・氏名	連絡先
苦情受付担当者	西口 未沙子	06-4981-2877
苦情解決責任者	西口 真樹	06-4981-2877

・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合、事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。
 ※利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知している。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

4 その他参考事項

当事業所において、処理し得ない内容についても、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。